

Quelles pratiques pour développer la formation de base dans les services publics, les entreprises et faciliter l'accès à la validation des acquis de l'expérience ?

Démarche de redynamisation comportementale et décisionnelle

Groupe régional Martinique

Résumé :

Il s'agit d'une action de «redynamisation comportementale et décisionnelle» pour les agents de la base opérationnelle d'une entreprise martiniquaise du domaine de la propreté et de l'environnement, la SEEN.

La démarche à la fois complexe et originale participe de la responsabilité économique et sociale de l'entreprise dans le territoire, en réponse à un double enjeu :

- prévenir les exclusions et préparer les publics fragilisés à une meilleure efficacité professionnelle

- permettre à chaque individu d'avoir envie d'évoluer personnellement et socialement

La problématique de l'illettrisme y est abordée de façon globale, dans un contexte de frein à une évolution personnelle et professionnelle.

Les impacts conjoints résident ainsi dans :

- la capacité pour l'entreprise à faire face aux perpétuelles mutations de son environnement externe (concurrence internationale) et interne (démarche qualité)

- la capacité de l'individu à développer son épanouissement personnel et son employabilité au sein de l'entreprise.

La méthode, conçue par Monique GOUIRAN, repose sur un travail en profondeur sur l'identité qui intègre deux principes fondamentaux, facteurs déclenchant de la motivation à apprendre : d'une part, la mise à jour des valeurs favorisant l'action et l'intervention sur le monde et d'autre part, sur l'estime de soi. Il en résulte une prise de conscience du nécessaire passage « au lire et écrire pour être acteur de sa vie et de l'entreprise. La création d'une œuvre par les participants à l'action contribue à l'ancrage des évolutions des comportements.

L'analyse de la pratique permet aussi d'interroger la relation entre motivation à apprendre et motivation au travail.

Démarche de Redynamisation Comportementale et Décisionnelle Méthode Monique Gouiran

I - Contexte local :

1.1 Population

La Martinique, avec **393 000** habitants, compte une population active de 162 200 actifs. L'emploi salarié représente **110 651** dont 69% dans le secteur des services.

81 % des entreprises sont de moins de 10 salariés et 58 % en emploient moins de 5.

Un fort vieillissement de la population lié au ralentissement de la croissance démographique est prévu dans les années à venir. D'ici à 2010, 1 personne sur 2 sera à la retraite.

1.2 Emploi :

Le taux de chômage, malgré une légère baisse enregistrée depuis cinq ans, reste élevé. Il concerne 23 % de la population active. L'analyse de la population des demandeurs d'emploi nous indique que 75 % des demandeurs d'emploi de longue durée **ont un niveau inférieur à V**. Parmi eux, 35 % sont des « jeunes ». 45 % de demandeurs d'emploi sont « chômeurs de longue durée ».

15 % de la population active relève du RMI contre 3 % en métropole.

Les départs massifs à la retraite dès 2007 conjugués au faible niveau d'employabilité du réservoir des actifs laissent entrevoir **un déficit de compétences par rapport aux besoins du marché**.

Un effort de formation conséquent en faveur des publics peu qualifiés pourrait permettre de rééquilibrer la situation.

1.3 Education et formation :

70% des Martiniquais nés avant la seconde guerre mondiale sortaient de l'école sans aucun diplôme.

Actuellement **86%** des jeunes de 16 à 19 ans sont scolarisés et le taux d'accès d'une génération au baccalauréat est de **71,3%** avec **un taux** de réussite d'environ **70%**. Cependant le taux de sortie du système scolaire sans qualification est de **25,70%**.

Les jeunes repérés en difficulté de lecture, représentent, **15%** lors des JAPD et 20 % à l'entrée au RSMA.

II - Contexte de l'entreprise :

2.1 Contexte général :

Créée en 1979, la SEEN compte 340 salariés. Prestataire de services publics, elle intervient sur la collecte d'ordures ménagères et nettoyage des voies publiques. Elle détient 2/3 de parts du marché martiniquais. La SEEN est aussi un acteur social privilégié par ses actions d'insertion des publics rencontrant des difficultés.

Au cours des 10 dernières années, elle a dû gérer, outre le maintien de ses positions sur un marché fortement concurrentiel, la réussite du passage à une culture de service, tout en préservant ses valeurs sociales.

Afin de faciliter ce changement culturel et organisationnel, la direction a décidé de mobiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise autour d'un projet global de professionnalisation.

4 axes prioritaires :

- Développement des compétences des « bas niveaux de qualification » (BNQ)
- Développement des compétences de la fonction « encadrement d'exploitation »
- Construction d'une culture managériale basée sur le tutorat et le coaching
- Elévation du niveau de compétences techniques de l'ensemble du personnel

2.2 Historique de la démarche vis-à-vis des publics fragilisés

Le point de départ de la démarche est une analyse des besoins de compétences de l'ensemble du personnel (production, technique, encadrement) engagée en 2001 auprès d'un cabinet externe. Elle a permis de mettre en exergue un élément fondamental dans la conduite de toute démarche de changement au sein de l'entreprise : la politique sociale.

La SEEN est de longue date engagée dans une forte tradition d'embauche sociale. Aussi, elle a eu à intégrer du personnel dit BNQ), rencontrant aussi des difficultés psychosociales, principalement affecté sur les postes d'exécution.

Le contexte de mutations rapides et l'engagement de l'entreprise dans de nouveaux défis a conduit ce public à une fragilisation de leur emploi.

La SEEN, dans le cadre de son projet de professionnalisation, a donc mis en place une action spécifique de formation pour sa base opérationnelle, dénommée « **Efficacité Professionnelle** », réalisée par «ARIANE SERVICES » co-financée par l'AGEFOS PME et l'Etat :

- 130 équipiers de collecte, chauffeurs, agents d'entretien d'infrastructure sont formés de mars 2002 à mai 2004 pour une durée de 90 heures par groupe (13 groupes).

2.3 Finalités

La recherche de la compétitivité de l'entreprise exige le professionnalisme de tous les salariés, y compris les plus fragilisés. Il **s'agit alors d'œuvrer pour** développer leur employabilité en interne.

La raison d'être de l'action se situe donc dans une logique de prévention des exclusions. Elle vise à aider et préparer les publics rencontrant des difficultés. Le but est de les engager vers à une meilleure efficacité professionnelle et un épanouissement personnel. Cette action a l'ambition d'ouvrir une voie d'évolution sociale et professionnelle.

2.4 Enjeux

Les enjeux sous-jacents à l'action :

Economique : Répondre aux défis économiques

Organisationnel : Réussir la certification ISO et le passage à une culture de services

Social et humain : Anticiper les exclusions générées par l'évolution des métiers et de l'organisation :

2.5 Facteur critique de réussite

Il a été identifié par l'entreprise dès la conception du projet et repose sur un **principe fondamental le « respect du public visé »**

D'où les deux points d'ancrage :

- Aborder de façon globale la problématique sous l'angle de l'efficacité professionnelle

- Mettre en place **les conditions favorables** au déclenchement de la motivation à évoluer et à apprendre

III – La démarche pédagogique

3.1 L'architecture de l'action :

Le but de la démarche : une redynamisation professionnellement et personnelle des participants

L'action répond à cinq objectifs fixés par l'entreprise :

- Se situer dans l'entreprise
- Comprendre les consignes de travail pour y adhérer
- Améliorer la communication avec la hiérarchie, les collègues et les clients
- Planifier les tâches
- S'impliquer dans la démarche qualité (autocontrôle)

Par déclinaison, les objectifs pédagogiques :

- Entreprendre une démarche « **d'amélioration permanente pour Soi et pour l'Entreprise** » :
- Acquérir une **auto-analyse** permettant d'identifier ses propres freins à l'évolution professionnelle et personnelle
- Pouvoir **auto-contrôler son degré d'autonomie** : capacité d'apprécier la qualité du travail exécuté par rapport aux attentes de l'entreprise
- Améliorer sa capacité à **travailler en équipe**
- **Se projeter** vers des besoins de formation notamment vers les remises à niveaux lecture et écriture

Aucun niveau de départ n'est demandé pour suivre la formation.

3.2 Le type de public rencontré :

Profil :

L'hétérogénéité des publics a permis de construire des groupes riches de leurs différences.

Le créole est majoritairement utilisé, l'utilisation du français est restreinte à l'oral.

La plupart ont quitté l'école en primaire, sans maîtriser la lecture et l'écriture. Un complexe d'infériorité est parfois né de ces lacunes et a provoqué des résistances.

La peur du regard de l'autre, de l'évaluation et du jugement ont d'abord influencé les comportements et attitudes. De la passivité à l'agressivité, il a fallu convaincre.

3.3 L'approche pédagogique :

Le principal enjeu pédagogique concerne l'identité de l'individu et son rapport à lui-même.

Les concepts d'élaboration de la démarche pédagogique prennent source dans la psychologie humaniste et la psychosociologie :

- *l'écoute centrée sur la personne et l'organisation du travail* de **Carl Rogers**,
- *l'analyse des attitudes dans le dialogue dans les relations avec autrui* de **Porter**,
- *la théorie de la motivation* d'**Alex Mucchielli**,

- *les facteurs de motivation d'Hertzberg*
- *la théorie sur les besoins et aspirations de l'homme au travail d' Abraham Maslow.*

Ces concepts sont complétés par des outils spécifiques créés par la formatrice.

Les valeurs de la démarche se construisent autour d'une pédagogie de la réussite et passe par une valorisation des acquis. C'est une démarche de renforcement de la confiance en soi et de tolérance envers autrui.

Des principes pédagogiques forts émergent de fait :

- La mixité des publics favorise la prise en compte des particularités individuelles
- La prise en compte de l'anthro-système permet à chacun de se reconnaître dans son environnement et dans ses valeurs
- La langue créole est désormais vue comme un élément d'identité et non d'opposition. L'acceptation du français s'en trouve facilitée.

Le processus pédagogique :

L'objectif de la formation est de désactiver le principe « protection-défense », et de travailler sur le principe « appropriation-expansion » pour réenclencher le phénomène de motivation..

Les capacités d'écoute et d'attention mobilisées, la formation s'oriente alors vers les modes de fonctionnement des milieux professionnels et leur compréhension.

Afin que chaque participant s'approprie le contenu de la formation, la session se termine par la création d'une œuvre conçue et réalisée par le groupe. Elle reflète l'appropriation des valeurs de l'entreprise et traduit l'engagement du groupe dans un projet collectif.

L'acceptation de ce processus est un **acte de courage, d'effort sur soi, un acte responsable.**

3.4 Le déroulement :

1. **CONSTRUCTION** du groupe, par une approche centrée sur la Personne, qui met en valeur les qualités intrinsèques de chacun. Identification des zones de progression à partir de la valorisation des acquis.
2. **TRAVAIL** sur les attitudes dans le dialogue (les relations avec autrui) : analyse des représentations individuelles afin de conduire chaque individu à une attitude empathique favorisant la compréhension des systèmes organisationnels et humains. Ce principe guide chacun vers la tolérance et le respect des différences. Il permet également d'entamer une démarche de compréhension des règles de l'entreprise par une analyse plus objective.
3. **ANALYSE** des situations personnelles et professionnelles par l'utilisation d'outils de résolution de problèmes (cercles qualité). Cela permet à chaque individu d'organiser sa pensée et de guider son raisonnement lors de l'analyse de situations de communication et de développement personnel. Il s'agit ici d'apprendre aux participants à réfléchir avant d'agir, à mesurer et contrôler l'efficacité de leurs actions dans le respect de l'équilibre individu/groupe/entreprise.
4. **IDENTIFICATION** de l'Individu dans son Projet de vie : étude pour chacun « du sens de sa vie », analyse de ses expériences, projet personnel et professionnel de développement, puis analyse des conditions requises pour atteindre ces objectifs.
5. **POSITIONNEMENT** de l'Individu dans l'entreprise : analyse des motivations et mentalités au travail. Pour ce faire une étude des valeurs personnelles et exigences professionnelles est réalisée. La pyramide de MASLOW est étudié avec le groupe

ainsi que les répercussions des attitudes de PORTER dans les situations de dépendance et de responsabilité. Le résultat de ces exercices permet à chacun de vérifier l'adéquation des exigences à la réalité de l'entreprise et à leur propre réalité (potentialité, freins, acquis). Ceci permet également à chacun de repérer les moyens à mettre en œuvre pour y satisfaire. Le rôle de chaque acteur dans l'entreprise est également identifié afin de rendre à chacun sa place et son utilité au sein d'un système économique. Un rappel est fait sur les contraintes financières, matérielles, humaines et environnementales de l'entreprise. Il permet à chaque membre du groupe de réaliser l'impact de l'engagement de chacun dans la vie de l'entreprise et dans sa pérennité. Une prise de conscience apparaît dès lors car ses notions économiques sont très souvent ignorées. La charte des Droits et des Devoirs de l'entreprise et du salarié est étudiée.

6. REALISATION - ACTION : le groupe confirme son appropriation de la formation par la conception de l'œuvre. La synthèse des valeurs et exigences professionnelles, des tendances professionnelles, du taux de coopération du groupe dans le projet de développement de l'entreprise, permettent de décider du thème de l'œuvre et d'identifier le groupe par un « nom ».

- Le nombre de sous-thèmes de l'œuvre correspond au nombre d'individus composant le groupe, chacun devant présenter « son » thème devant la Direction lors de la restitution et connaître l'ensemble des sous-thèmes de l'œuvre pour se l'approprier et comprendre leur enchaînement. Chacun doit pouvoir relayer un ou des camarades en cas de « déficience » le jour de la présentation : solidarité, cohésion de groupe sont les mots clefs de la formation.
- Présentation de l'œuvre à la Direction lors d'une manifestation organisée par le groupe. A cette occasion, les membres du groupe utilisent toutes leurs capacités créatives et artistiques pour donner un caractère festif à l'événement.
- L'œuvre permet à l'encadrement de mesurer l'appropriation du sens de la formation auprès des participants.

III – L'évaluation de l'action

3.1 Le référentiel de l'évaluation :

Cinq critères d'évaluation choisis par le groupe ont présidés à la démarche d'évaluation. Ils ont été déclinés en indicateurs pour réaliser un référentiel d'évaluation et une grille d'entretiens afin de mener des interviews.

Des entretiens ont été réalisés auprès des agents et des contremaîtres.

Cohérence	Efficacité	Appartenance à l'entreprise	Représentation / métier	Ressentis	Motivation à apprendre
Connaissance des objectifs	Les changements vie personnelle et professionnelle	Relations collègues	Compréhension des consignes	Perception de la formation	Attentes
Attentes	Projet personnel	Relations hiérarchie	Repères organisation	Rythme	
Réponse aux attentes	Utilisation outils de résolution de problèmes -	Relations administrés	Utilité de la tâche	Assiduité	
	Expression de demandes	Expression d'idées pour améliorer	Conscience enjeux économiques	Faits marquants *	
			Autonomie /tâche	Suite à donner	
			Qualité : Adhésion projet Coopération		
			Respect matériel		

3.2 Les résultats de l'évaluation

	Cohérence	Efficacité	Appartenance à l'entreprise	Représentation / métier	Ressentis	Motivation à apprendre
Les participants	-Pas de connaissance des objectifs -Pas d'attentes explicites -Réponse à des attentes implicites	-Amélioration de la communication et du rapport à autrui -Conscience des freins -Envie d'être acteurs de la vie sociale - Connaissance des autres collègues - Prise d'assurance -Sens du travail -Evolution interne -Analyse des problèmes	-Régulation des relations en équipe et avec les contremaîtres et les clients -Meilleure ambiance -Evitement des conflits -Suggestions d'amélioration	-Amélioration de la compréhension des consignes -Repères par rapport à la structure -Utilité publique -Conscience de la concurrence et de l'image donnée -Valorisation du travail -Capacités à s'auto-contrôler -Fierté du/au travail -Acteurs de l'entreprise -Respect du matériel	-Bon rythme -Assiduité et motivation même si démarrage difficile La suite : -Rappel de la formation -Entretiens individuels réguliers -Elargir la formation à tous -Formation de base	-Demandes de remise à niveau -Lire et écrire -Economie d'entreprise -Communication

	Cohérence	Efficacité	Appartenance à l'entreprise	Représentation / métier	Ressentis	Motivation à apprendre
L'encadrement	-Pas d'attentes	-Confiance renforcée -Implication -Assurance professionnelle -Cohésion d'équipe -Co-responsabilité	-Amélioration des relations avec la hiérarchie -Baisse de l'absentéisme	-Développement de la responsabilité - Connaissance des droits et devoirs -Meilleure compréhension du fonctionnement	-Donner les moyens de continuer à évoluer - Formation de base -Espace de régulation	

La direction	Réponse aux attentes : Développement des capacités à progresser, à vouloir se former et se situer dans l'entreprise -Adéquation avec le projet de l'entreprise et les enjeux					
--------------	--	--	--	--	--	--

Formatrice		Atteinte des objectifs pédagogiques				
------------	--	-------------------------------------	--	--	--	--

Les freins qui ont pu être constatés, auprès des salariés, ne relèvent pas d'éventuelles situations d'illettrisme (entendues au sens large) mais de problématique individuelle, plus complexe :

- Pratiques addictives
- Handicap physique communiqué ou non
- Milieu familial
- Préoccupations financières
- Cumul d'emploi
- Age (usure professionnelle, fatigue...)
- Croyances limitantes (représentations personnelles) : crainte du jugement de valeur et surcompensation
- Et autres souffrances personnelles.

D'autres freins potentiels ont été énoncés par les salariés. Ils sont en lien avec la nécessité de faire vivre le travail effectué par le biais de la formation. La reconnaissance, par l'entreprise des comportements « positifs » prend tout son sens ainsi que les évolutions managériales. De même, afin de faciliter la réussite, le procédé devrait être étendu à l'ensemble des contremaîtres (partage élargi des valeurs). En cas de non relais, l'apport de la formation pourrait être fort limitée et la frustration, chez les salariés, source de

démotivation. D'autres considérations sont apparues concernant l'amélioration des conditions de travail notamment au niveau de la sécurité et du matériel.

3.2 Conclusion du cas d'entreprise :

Quatre axes fondamentaux pour la réussite apparaissent :

- **Construire des valeurs fortes de coopération** basées sur le respect de l'autre (cohésion des équipes et épanouissement personnel au travail)
- **Déclencher la motivation à apprendre pour tous**, à partir du niveau de départ pour progresser dans et hors de l'entreprise
- **Faire évoluer l'identité au travail :**
 - personnelle (croyance, valeurs, attitudes...),
 - professionnelle (les gestes, les savoir-faire, les comportements techniques et relationnels...),
 - organisationnelle (repères dans la structure)
 - environnementale (enjeux économiques, utilité publique, clients...).
- **Développer l'autonomie**

IV - L'analyse de la pratique

4.1 Qu'est-ce qui fait qu'une action d'efficacité professionnelle s'inscrit dans le champ de la lutte contre l'illettrisme ?

L'estime de soi est une composante principale de la motivation. Elle déclenche la motivation à évoluer, à apprendre. Travailler sur l'estime de soi, c'est donc agir globalement sur l'individu quelque soit son vécu, ses freins, son niveau d'apprentissage. Les effets de ce travail résonneront alors dans tous les espaces de socialisation.

La notion de « *succès possible* », permet à l'individu de comprendre que l'apprentissage de la lecture et de l'écriture est fondamental dans son évolution. Cela l'engage dans une réussite privée et professionnelle.

La redynamisation décisionnelle et comportementale déclenche la motivation à apprendre (à lire et à écrire entre autres). Une fois enclenchée s'élargit de fait à tous les domaines de la vie de la personne.

La compréhension des systèmes économiques et sociaux permet aux participants d'intégrer les raisons de leurs actions et leurs rôles aux seins des systèmes. L'estime de soi rétablie, elle engage le participant vers la notion de « succès possible » et donne un sens à toutes ses initiatives.

« L'homme est fondamentalement un être intentionnel qui cherche à donner un sens à sa vie ».

4.2 Qu'appelle-t-on « illettrisme » à la SEEN ?

Du point de vue du groupe de travail, il s'agirait d'un écart entre la maîtrise des compétences détenues par l'individu et les compétences requises par l'entreprise, considérées comme clés, pour réaliser son emploi. Sachant qu'une autre donnée s'ajoute : les compétences nécessaires dans l'entreprise évoluent. Il faut donc que les compétences développés par le salarié évoluent aussi, et donc ses connaissances et savoir-faire.

Les compétences critiques identifiées, dans le cas du public rencontré :

- Connaître milieux socio-économiques et de leurs modes de fonctionnement
- Structurer sa pensée

- Comprendre les consignes et procédures
- Gérer les situations de communication orale/écrite
- Etre force de proposition
- Se projeter dans un projet professionnel
- Combattre la méfiance, la suspicion, la manipulation
- Sortir de la dépendance vis-à-vis d'autrui

4.3 Doit-on parler d'illettrisme ?

Utiliser le terme d'illettrisme dans l'entreprise peut susciter des réactions vives. Ce mot est souvent perçu comme porteur de jugement de valeur et, parfois synonyme d'ignorance. Ce serait donc renforcer la problématique individuelle d'estime et de confiance en soi que d'utiliser ce terme sans explication. L'effet serait trop stigmatisant pour le public concerné. La connotation péjorative pourrait annihiler l'envie d'évoluer et pourrait constituer un frein à l'apprentissage.

Le terme choisi « d'efficacité professionnelle » facilite les discussions et les engage sur le travail et sur les conditions optimales de sa réalisation. Le projet est collectif : en dehors des individualités, même si il les considèrent.

5.5 Quels sont les effets concrets de la démarche sur les apprentissage de base ?

La majorité des participants a fait une demande volontaire à son encadrement ou aux délégués du personnel pour bénéficier d'une formation de base.

L'entreprise a intégré dans son plan, pour l'ensemble des salariés concerné une formation expression écrite et orale de base. Un élargissement de la démarche est prévu pour le reste du personnel (nouveaux embauchés).

V - Les clés de la démultiplication

Il convient d'aborder l'illettrisme de façon globale et multiforme afin de ne pas stigmatiser le public, cela nécessite aussi de faire évoluer les représentations de l'encadrement vis-à-vis de l'illettrisme.

Il s'agit donc de faire preuve d'efforts et de courage, de la part de l'encadrement et des personnes pour se remettre en question.

L'enjeu est alors de développer une culture commune entre les agents de la base et leur encadrement de proximité afin de favoriser une évolution conjointe des mentalités.

L'inscription de l'action dans le projet d'entreprise garantit une cohérence entre l'action de formation et les enjeux de l'entreprise et, contribue à un meilleur ancrage des comportements et des savoir-faire dans le quotidien.

Pour le groupe, les leçons à tirer de cette expérience, qui posent les conditions de la transposition de ce type d'action à un contexte d'entreprise, sont les suivantes :

- la mise en place d'une dynamique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences en amont de la formation doit permettre à l'entreprise de mieux répondre aux besoins et attentes déclenchés par la formation.

- l'intégration, dans le processus de formation, de moments de régulation entre le formateur et le service ressources humaines, est à prévoir, pour partager les ressentis et les interrogations sur l'évolution des représentations et des comportements des salariés.

- L'investissement dans une communication reposant sur une vision partagée de l'action par l'ensemble de la ligne hiérarchique est indispensable pour lever le maximum de résistances

chez les participants en amont de la formation et pour permettre à l'encadrement de proximité de jouer pleinement son rôle de tuteur à l'issue de l'action.

En conclusion, pour le groupe, **un dispositif de formation de formateurs intégré à un processus de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences** semble être le gage de la reproduction du succès de la démarche et de son déploiement dans les règles de l'art.

VI – Message du groupe :

Le groupe se dit très satisfait de la démarche et de la qualité du travail produit. Il estime que ce travail a permis de faire tomber les barrières entre monde de l'illettrisme (structures) et le monde du travail.

La région Martinique a choisi une thématique pertinente et porteuse d'espoir qu'il conviendra de démultiplier avec les mêmes acteurs dans d'autres environnement de travail dès demain....Une manifestation est prévue au niveau local par l'ANLCI après le congrès de LYON pour fêter la réussite de la démarche.

Ont participé à ce travail pour la région Martinique :

Licia BOUR, ANLCI, Fort de France
Philippe DISER, AGEFMA, Fort de France
Renaud DORCHY, AGEFOS-PME, Lamentin
Graziella EUGENIE, Master Multiservices, Ducos
Monique GOUIRAN, ARIANE SERVICES, Chisa Corse
Jean-Bernard LEBEAU, SEEN Environnement, Lamentin
Isabelle LOUISON, ARACT, Fort de France
Josette ROSE, SEEN Environnement, Lamentin

Expert : Sylvie BERTHERAT, consultante en conseil et formation
Référente : Licia BOUR, chargée de mission régionale illettrisme